Deutscher Bundestag **Drucksache 17/7337**

17. Wahlperiode 18. 10. 2011

Antrag

der Abgeordneten Ulrike Gottschalck, Heinz Paula, Sören Bartol, Uwe Beckmeyer, Martin Burkert, Petra Crone, Elvira Drobinski-Weiß, Petra Ernstberger, Iris Gleicke, Michael Groß, Hans-Joachim Hacker, Gustav Herzog, Johannes Kahrs, Ulrich Kelber, Ute Kumpf, Kirsten Lühmann, Thomas Oppermann, Holger Ortel, Dr. Wilhelm Priesmeier, Florian Pronold, Rita Schwarzelühr-Sutter, Kerstin Tack, Dr. Frank-Walter Steinmeier und der Fraktion der SPD

Schlichtung für Luftfahrtunternehmen verkehrsträgerübergreifend einführen

Der Bundestag wolle beschließen:

I. Der Deutsche Bundestag stellt fest:

Eine bundesweit tätige, einheitliche Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr ist notwendig. Besonders im Verkehrsbereich besteht ein großer Bedarf an außergerichtlicher Streitbeilegung zwischen Verbrauchern und Unternehmen in Deutschland.

Schlichtungsverfahren erleichtern es den Verbraucherinnen und Verbrauchern, ihre gesetzlich verbürgten Rechte unbürokratisch durchzusetzen. Sie sind ein effizienter und kostengünstiger Weg der Streitbeilegung und entlasten die Gerichte. Dabei nutzen Schlichtungsverfahren auch den Unternehmen. Eine außergerichtliche Streitbeilegung erhöht die Kundenzufriedenheit und kann damit zu einer besseren Kundenbindung der beteiligten Unternehmen beitragen.

Aus diesen Gründen hat Brigitte Zypries, Bundesministerin der Justiz a. D., in der Großen Koalition der CDU/CSU und SPD das Fahrgastrechtegesetz durchgesetzt, welches am 29. Juli 2009 in Kraft trat und u. a. den Verbraucherinnen und Verbrauchern das Recht gibt, eine Schlichtungsstelle anzurufen.

In Zusammenhang mit dem Fahrgastrechtegesetz wurde die „Schlichtungsstelle für den öffentlichen Personenverkehr e. V.“ (söp) gegründet. Die söp leistet für Bahn-, Bus- und Schiffsreisende erfolgreiche Arbeit und kann eine Schlichtungsquote von über 90 Prozent aufweisen. Sie hat sich bei Fahrgästen und Unternehmen allgemeines Vertrauen erarbeitet und durch erfolgreiche Schlichtungen in Streitfällen nachweislich zu einer maßgeblichen Stärkung von Kundenbeziehung und Kundenzufriedenheit beigetragen.

Da Reisende häufig zur Erreichung ihrer Ziele unterschiedliche Verkehrsmittel benutzen und Verbraucherbeschwerden oft auch Schwierigkeiten mit der Fahrplanauskunft, dem Anschlussverkehrsmittel oder dem Gepäcktransport durch unterschiedliche Verkehrsträger betreffen, ist eine einheitliche, verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle im öffentlichen Personenverkehr erforderlich. Eine zentrale, verkehrsträgerübergreifende Schlichtungsstelle hat zudem den Vorteil, dass der Verbraucher eine klare, die Reisekette umfassende Anlaufstelle hat und eine einheitliche Spruchpraxis sichergestellt ist. Dies wird von der söp gewährleistet. Parallele Strukturen mit einer eigenen Schlichtungsstelle Luftverkehr sind aus Verbraucher- und Kostensicht abzulehnen.

Nachdem die Luftfahrtunternehmen die Möglichkeit haben verstreichen lassen, sich freiwillig an der Errichtung einer Schlichtungsstelle zu beteiligen, ist es nunmehr an der Zeit, die Luftverkehrsunternehmen gesetzlich zur Teilnahme an Schlichtungsverfahren zu verpflichten.

Denn die Durchsetzung der gesetzlich verankerten Fluggastrechte in Deutschland ist mangelhaft: Die Verbraucherzentralen der Länder und der Verbraucherzentrale Bundesverband e. V. stellen zunehmend fest, dass Fluggesellschaften bei Verspätungen, Ausfällen von Flügen, anderen Störungen des Flugbetriebs, der Nutzung von rechtswidrigen Allgemeinen Geschäftsbedingungen, unzulässigen Voreinstellungen bei der Buchung von Zusatzleistungen wie Reisegepäckversicherungen oder der rechtswidrigen Erhebung von Servicegebühren bei der Nutzung von Kreditkarten die EU-weit geltenden Rechte betroffener Fluggäste missachten, die Beschwerden der Fluggäste nicht ernst nehmen sowie ihren Informationspflichten und der Kundenbetreuung nicht zufriedenstellend nachkommen.

Eine Umfrage des Verbraucherzentrale Bundesverbandes e. V. hat ergeben, dass eine Vielzahl von Reisenden nicht frühzeitig über Flugstörungen informiert und nicht mit angemessenen Betreuungsleistungen versorgt sowie geschuldete Ausgleichszahlungen nicht geleistet wurden. Erhobene Beschwerden wurden laut dieser Umfrage nur sehr zögerlich oder gar nicht bearbeitet.

Die für Verbraucherschutz zuständigen Minister der Länder haben aufgrund eines festgestellten Bedarfs an außergerichtlicher Streitbeilegung im Flugverkehr am 17. September 2010 die Bundesregierung aufgefordert, die Teilnahme an und Mitgliedschaft in der söp für alle in Deutschland tätigen Reiseverkehrsunternehmen verpflichtend gesetzlich festzuschreiben.

II. Der Deutsche Bundestag fordert die Bundesregierung auf,

unverzüglich einen Gesetzentwurf vorzulegen, der die Teilnahme der Luftverkehrsbranche an der verkehrsträgerübergreifenden Schlichtung unter dem Dach der söp sicherstellt und dabei mindestens folgende Voraussetzungen erfüllt:

1. Die Unternehmen werden verpflichtet, an einem Schlichtungsverfahren teilzunehmen, wenn sie einer Verbraucherbeschwerde nicht innerhalb von vier Wochen selbst abgeholfen haben,
2. die Unternehmen tragen die Kosten der Schlichtung, wenn die Anrufung der Schlichtungsstelle durch die Verbraucherin bzw. den Verbraucher nicht offensichtlich missbräuchlich ist;
3. die Schlichtung muss verkehrsträgerübergreifend durchgeführt werden.

Berlin, den 18. Oktober 2011

Dr. Frank-Walter Steinmeier und Fraktion

Begründung

Das Schlichtungsverfahren soll Verbrauchern in Ergänzung zum internen Verbraucherbeschwerdemanagement des jeweiligen Unternehmens als Alternative zum Rechtsweg vor den Gerichten zur Verfügung stehen.

Die Teilnahmeverpflichtung der Unternehmen ist sowohl mit dem durch Artikel 2 Absatz 1 in Verbindung mit Artikel 20 Absatz 3 des Grundgesetzes (GG)

garantierten Justizgewährleistungsanspruch als auch mit dem durch Artikel 12 Absatz 1 GG garantierten Grundrecht der Berufsausübungsfreiheit vereinbar. Die Teilnahmeverpflichtung der Unternehmen ist durch die legitimen Gemeinwohlziele gerechtfertigt, die staatliche Rechtspflege durch die Vermeidung gerichtlicher Verfahren zu entlasten sowie die Anwendungssicherheit und Verlässlichkeit durch die einheitliche Entscheidungspraxis der zentralen Schlichtungsstelle zu gewährleisten. Der Eingriff in die Berufsausübungsfreiheit der Unternehmen ist auch verhältnismäßig. Die zwangsweise Teilnahme an einem Schlichtungsverfahren ist ein geeignetes Mittel, gerichtliche Verfahren zu vermeiden. Bei einer freiwilligen Teilnahme wäre nicht gewährleistet, dass sämtliche Unternehmen sich zur Teilnahme bereit erklären.

Wie bei vergleichbaren Schlichtungsverfahren üblich (u. a. die §§ 111a, 111b des Energiewirtschaftsgesetzes und das Verfahren vor dem Versicherungsombudsmann nach § 214 des Versicherungsvertragsgesetzes) und nach Ziffer IV zweiter Spiegelstrich der Empfehlung 98/25/EG grundsätzlich vorgesehen, soll die Schlichtungsstelle gemäß Absatz 6 Satz 2 keine Gebühr vom Verbraucher erheben, es sei denn der Antrag ist offensichtlich missbräuchlich.

Eine Beteiligung der deutschen Fluggesellschaften am Schlichtungsverfahren der söp ist auch aus betriebswirtschaftlichen Gründen für die Unternehmen sinnvoll. Nicht zuletzt vor dem Hintergrund, dass zunehmend private Anbieter agieren, um Schadensersatzansprüche von Fluggästen gegen hohe Provisionen durchzusetzen. Auch die wesentlich günstigere Beitragsordnung der söp, die am 1. Juni 2011 im Entwurf vorgelegt wurde, kommt den Luftfahrtunternehmen entgegen.



Gesamtherstellung: H. Heenemann GmbH & Co., Buch- und Offsetdruckerei, Bessemerstraße 83–91, 12103 Berlin, www.heenemann-druck.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlagsgesellschaft mbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333